

成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2022〕12号

关于春运期间加强旅客运输安全工作和旅客服务工作的通告

各销售单位：

为了确保春运期间成都航空旅客运输工作安全、顺畅，做好旅客真情服务工作，现针对客票销售提出以下要求：

1. 请各销售单位务必加强对机票销售的管理监督力度，认真仔细核对旅客身份证件，做好对旅客信息的确认和录入工作，确保旅客身份证信息的完整性和准确性。

2. 各销售单位在生成订座记录（PNR）和出票时，必须按照手机号码的标准格式准确输入旅客本人的手机号码。

3. 各销售单位在展示或销售成都航空机票时，必须按照成都航空的运价、客票使用条件、服务条款和注意事项进行客票展示或销售；在旅客购票前，采用现场公示、短信、邮件等适当方式

明确告知旅客运输总条件的全部内容，并将此内容作为必读内容和必选项，确保旅客在购票环节时知晓；在退票、变更操作中，各销售单位不得随意变更成都航空的客票使用条件，不得无故拖延退款时间或拒绝办理旅客业务。

4. 各销售单位必须严格做好不正常航班旅客服务工作，及时清“Q”，确保旅客通知、客票变更、客票签转、退票工作的顺利进行。如因销售单位工作不到位引起旅客投诉的，销售单位承担全部经济损失，并承担相应责任。

5. 各销售单位应根据国际民航组织理事会发布的《危险物品安全航空运输技术细则》，以及民航局发布的《锂电池航空运输规范》等规定，充分履行告知义务，必须保证在销售客票时，向旅客告知了行李中锂电池限制携带的相关规定，并确保只有在旅客表示已经理解相关限制之后，方可完成购票手续。

望各销售单位严格执行。

特此通告。

成都航空有限公司市场营销中心
2022年1月26日

